

Service d'Assistance à Distance

Vous aider comme si nous étions devant vous !

Obtenez une **assistance immédiate et efficace** pour le dépannage à distance grâce à nos **outils à distance sécurisés**

1

Demande



Demande d'assistance à distance par téléphone ou par courrier électronique. S'accorder sur un horaire de connexion.

2

Invitation



Le jour de l'intervention, un technicien Polysoude envoie une invitation par mail ou par message sur téléphone portable.

3

Confirmation



Validation de la connexion à nos outils de connexion à distance.

4

C'est parti !



Le technicien de Polysoude commence la procédure de vérification.



▶ Critères techniques



- Équipement de soudage connecté au réseau internet (Wi-Fi, Ethernet, 4G)
- Un appareil connecté à internet (PC, mobile ou tablette) avec une caméra (intégrée ou externe)

▶ Conditions d'utilisation

- Assistance de 9h à 12h et de 14h à 16h, heure française (du lundi au vendredi).
- Assistance uniquement en anglais ou en français.

▶ Limites



- Une assistance à distance peut éventuellement ne pas résoudre l'entièreté de tous les problèmes. Une intervention sur site pourrait être nécessaire après le diagnostic établi par l'expert de Polysoude.
- En autorisant la connexion, le client accepte que Polysoude accède à distance à l'équipement. Afin de prévenir tout problème de sécurité, une personne du site du client désignée comme responsable des opérations doit être devant l'équipement à tout moment pendant chaque opération de l'assistance à distance. Le client reste toujours responsable de la situation locale et du mouvement de la machine. Le technicien local du client peut interrompre le processus à tout moment via la commande à distance ou l'arrêt d'urgence.
- L'assistance à distance ne peut remplacer ni la formation adéquate des opérateurs et de l'équipe de maintenance, ni le travail de maintenance préventive à effectuer régulièrement sur l'équipement. Aussi, le client doit être dûment formé sur les machines Polysoude ou avoir une bonne expérience en matière de maintenance.
- En cas de problème de connexion, Polysoude se réserve le droit d'interrompre l'assistance à distance.
- L'expert de Polysoude se réserve le droit d'interrompre l'assistance à distance en cas d'impossibilité d'effectuer la réparation.